



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

27/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

29804

RS

CAMILA DE CAMPOS DE LIMA

CNPJ

CPF

51115518000101

04062070030

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

17/08/2023

J

Operadora

SAD172348732322

12/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

CAXIAS DO SUL

814

29

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

13/08/2024

27/09/2024

45 dia(s)

1º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,

Encaminhado mensagem para verificar solicitação:

2º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[16:39, 10/09/2024] 🗨️: Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.
[21:57, 10/09/2024] +55 54 9156-9119: Oi boa noite Primeiro que nunca consegui receber o valor que tenho para receber
[21:57, 10/09/2024] +55 54 9156-9119: E segundo que o valor é muito pouco por procedimento

3º contato

Data

11/09/2024

Obs.:

[11:46, 11/09/2024] 🗨️: Eu verifiquei que há duas guias concluídas, Há doutora chegou a nos enviar a Nota fiscal da produção que realizou para receber, e não foi feito seu repasse? Com relação aos valores, a doutora já tem direito ao reajuste.
[11:50, 11/09/2024] 🗨️: Podemos verificar esse reajuste para a doutora ficar mais satisfeita com os valores? Eu posso lhe dar um suporte também acerca dos beneficiários que atendeu para ver o que ocorreu com o repasse se é falta de nos enviar algo, para que receba.

4º contato

Data

24/09/2024

Obs.:

[17:41, 24/09/2024] 🗨️: Olá boa tarde doutora, tudo bem?Consegue verificar as mensagens encaminhadas acima e nos dar um respaldo por gentileza? Visto que o desligamento ainda está em aberto para devido a falta do retorno.
[17:41, 24/09/2024] 🗨️: Por gentileza, nos responder assim que possível.
[08:22, 25/09/2024] +55 54 9156-9119: Oi bom dia Enviei 2x Mas não tenho mais interesse em continuar

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

27/09/2024

Obs.:

Bom dia,

Em retorno via whatsapp doutora informa que foi enviado a nota fiscal das guias que ela não recebeu, porém ofereci suporte para verificarmos a questão mas a mesma não quer ajuda e não quer mais continuar conosco.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☒ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro